

PROTOCOLO DE ATENCIÓN CIUDADANA

Dirección de Obras Portuarias
Ministerio de Obras Públicas
Septiembre 2025



Comité Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría
Dirección de Obras Portuarias
Ministerio de Obras Públicas

1. Objetivo

Establecer lineamientos y procedimientos uniformes para la atención de usuarios y usuarias de la Dirección de Obras Portuarias (DOP) del Ministerio de Obras Públicas (MOP), garantizando un servicio oportuno, cordial, inclusivo y de calidad, en concordancia con los principios de transparencia, eficiencia, eficacia y trato digno de la Administración Pública.

2. Alcance

El presente protocolo aplica a todo el personal de la DOP del MOP, que realice funciones de atención de usuarios, ya sea de forma presencial, telefónica o electrónica, directa e indirectamente, incluyendo consultas, solicitudes, reclamos, sugerencias, felicitaciones y requerimientos técnicos relacionados con las obras y servicios de competencia institucional.

3. Principios de la Atención

- **Respeto y trato digno:** Todas las personas serán atendidas con cortesía, empatía, inclusiva y sin discriminación.
- **Transparencia:** Se entregará información veraz, completa y comprensible.
- **Eficiencia:** La atención debe ser oportuna y orientada a resolver las necesidades del usuario.
- **Accesibilidad:** Se facilitará el acceso a la atención, considerando la inclusión de personas con movilidad diferente o con dificultades de comunicación.
- **Confidencialidad:** Se resguardará la información personal y los antecedentes entregados por el usuario.
- **Responsabilidad institucional:** Cada funcionario debe representar adecuadamente los valores y objetivos de la DOP del MOP en toda interacción y modalidad

4. Tipos de Atención

- **Presencial:** En oficinas de la DOP del Nivel Central en el edificio del MOP, y en oficinas regionales de la DOP ubicadas en los edificios de la SEREMI MOP, dentro del horario oficial de atención al público.
- **Telefónica:** A través de los números institucionales definidos.
- **Electrónica:** Mediante correo electrónico institucional o el sitio web del MOP y la plataforma SIAC.
- **Escrita:** Por correspondencia, a través de documentos ingresados en oficina de partes.

5. Procedimiento de Atención

5.1 Recepción

- Saludar cordialmente, identificarse con nombre y cargo.
- Escuchar con atención y respeto el requerimiento del usuario.
- Identificar el tipo de solicitud.
- Derivar, según sea el caso, tanto intra como extra DOP y dar toda la atención y brindar todo el apoyo y ayuda al usuario, para que se sienta escuchado y con clara respuesta y/o orientación, donde se debe dirigir para poder obtener en forma óptima resultados a su consulta.

5.2 Registro

- Ingresar los datos del usuario en el sistema correspondiente, en caso de ser necesario, o registrar en caso de que no exista un sistema para el ingreso de su solicitud.
- Asignar número de ingreso y fecha, en caso que corresponda.
- Entregar comprobante o constancia de recepción, en caso que corresponda.

5.3 Derivación

- Si el requerimiento no corresponde al ámbito de la DOP, orientar al usuario hacia la institución competente.
- Si corresponde, derivar internamente al área técnica o administrativa responsable.

5.4 Respuesta

- Entregar respuesta dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente (Ley N° 19.880, Ley N° 20.285 u otro procedimiento específico).
- La respuesta debe ser clara, fundamentada y en lenguaje comprensible.
- Registrar la respuesta emitida y archivar los antecedentes.

5.5 Cierre

- Confirmar la recepción y conformidad del usuario, cuando corresponda.
- Registrar el cierre del caso en el sistema de atención y/o registros internos, según corresponda.

5.6. Roles y Responsabilidades

- Funcionarios(as) de atención: Aplicar el protocolo, registrar atenciones, canalizar requerimientos y mantener actitud profesional.
- Encargado(a) Atención Ciudadana: Supervisar cumplimiento del protocolo, consolidar registros, elaborar informes y coordinar derivaciones.
- Jefaturas técnicas o administrativas: Entregar respuestas dentro de los plazos y con la información requerida.
- Dirección Nacional/Regional: Velar por el cumplimiento general de las políticas de atención y garantizar los recursos necesarios.

5.7 Plazos de Respuesta

- Consultas generales: hasta 10 días hábiles.
- Reclamos: hasta 20 días hábiles, según complejidad.
- Solicitudes Ley de Transparencia: según los plazos establecidos en la Ley N° 20.285.
- Proyectos externos de infraestructura portuaria: 75 días corridos para revisión.
- Otras solicitudes: Según plazos establecidos en la Ley N° 19.880.

5.8. Seguimiento y Evaluación

- Se realizarán revisiones trimestrales del cumplimiento del protocolo y la satisfacción usuaria.
- Los informes serán remitidos a la persona encargada del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usaria DOP.
- Se aplicarán medidas de mejora continua y capacitación periódica al personal.

5.9. Disposiciones Finales Funcionarios/as de Atención:

- Todo el personal deberá conocer y aplicar el presente protocolo.
- Las situaciones no previstas serán resueltas por la jefatura de la unidad respectiva.

6 Canales de Atención

La Dirección de Obras Portuarias, del Ministerio de Obras Públicas, dispone de los siguientes canales de transacción para la atención de personas usuarias:

6.1. Consultas Generales (nivel nacional):

- a. Atención presencial de personas usuarias en oficina OIRS, ubicada en Morandé 59, piso 1, Hall Central, Santiago. Call center MOP (+562) 2449 4000 que atiende de lunes a jueves de 09:00 a 17:00 horas y viernes de 9:00 a 16:00 horas.
- b. Atención telefónica solo nivel central DOP: (+562) 24494702; lunes a jueves de 8:00 a 17:00 horas, y de viernes de 8:00 a 15:00 horas.
- c. Consultas sobre estado de trámites, debe realizar una CONSULTA a través del Sistema de Información y Atención Ciudadana (SIAC) en <https://siac.mop.gob.cl/>, seleccionando la Dirección de Obras Portuarias del Ministerio de Obras Públicas, plazo de respuesta 10 días hábiles.
- d. Solicitud de acceso a la información pública, Ley de Transparencia, a través del Portal de Transparencia: <https://www.portaltransparencia.cl/>, seleccionando la Dirección de Obras Portuarias, plazo de respuesta 20 días hábiles, prorrogable a 30 días hábiles en caso excepcionales.

6.2. Oficina de Partes DOP:

- a. La Oficina de Partes de la Dirección de Obras Portuarias, nivel central, recibe correspondencia (documento físico) en Morandé 59, piso 5, oficina N° 563, Santiago.
Atención de:
 - Lunes a jueves de 9:00 a 16:00 horas y
 - Viernes de 9:00 a 15:00 horas.
- b. La Oficina de Partes de la Dirección de Obras Portuarias del Ministerio de Obras Portuarias, cuenta con bandeja de correo electrónico dop.ncpartes@mop.gov.cl.
- c. Consultas: acerca del estado de tramitación de documentos ingresados en Oficina de Partes de la DOP del MOP, realizarlo solamente a través de la plataforma de solicitudes ciudadanas: <https://siac.mop.gob.cl/>
- d. Oficinas Regionales de la Dirección de Obras Portuarias, [pincha aquí](#) . Para los horarios de atención ver anexo 1

6.3. Solicitudes ley de Lobby:

- a. En forma remota, solicite audiencia completando el formulario en línea, disponible en <https://www.leylobby.gob.cl/instituciones/AM008>
- b. De forma presencial, en calle Morandé N° 59, Oficina N° 562, 5° piso, Santiago.
- c. En caso de necesitar orientación sobre el ingreso y/o estado de su solicitud, contactarse al (+562) 24494702

6.4. Solicitud de Aprobación de proyectos externos de infraestructura portuaria:

- a. Solicitud de aprobación a través de casilla de correo electrónico a dop.ncpartes@mop.gov.cl, pamela.gutierrez@mop.gov.cl con copia a sandra.caceres@mop.gov.cl.
- b. Solicitud de aprobación, en forma Presencial en Hall Central, Morandé 59, piso 1, Santiago.
- c. Oficina de Partes DOP, Morandé 59, piso 5, oficina 563, Santiago. Atención de Lunes a jueves de 9:00 a 16:00 horas y viernes de 9:00 a 15:00 horas.
- d. Oficinas de Partes Regionales del Ministerio de Obras Públicas o MOP. Ver horarios de atención en anexo 1.

Anexo N°1:

Oficinas de Partes	Dirección	Horario de Atención	Encargado/a	Correo Electrónico	Anexos de Contacto
ARICA	Arturo Prat N° 305, 2° piso	Lun. a jue. 08:00 a 17:00 vie. 08:00 a 16:00	Oscar Campos Monsalves Claudia Palza González	oscar.campos@mop.gov.cl claudia.palza@mop.gov.cl	51 - 2452 51 - 2458
IQUIQUE	Tarapacá N° 130	Lun. a jue. 08:00 a 17:00 vie. 08:00 a 16:00	Pilar Veas Zurita Katherine Acevedo Moscoso	pilar.veas@mop.gov.cl katherine.acevedo@mop.gov.cl	51 - 2002 51 - 2007
ANTOFAGASTA	21 de mayo N° 470, 4° piso	Lun. a jue. 08:00 a 17:00 vie. 08:00 a 16:00	Godfry Verdejo Cruz Carlos Cárcamo Martínez	godfry.verdejo@mop.gov.cl carlos.carcamo.m@mop.gov.cl	52 - 2009
COPIAPO	Rancagua N° 499, 4° piso	Lun. a jue. 08:00 a 17:00 vie. 08:00 a 16:00	Yesenia Cortés Vergara Darío Álvarez Santos	yesenia.cortes@mop.gov.cl dario.alvarez@mop.gov.cl	53 - 2002
LA SERENA	Cirujano Videla N° 200, 1 piso	Lun. a jue. 08:00 a 17:00 vie. 08:00 a 16:00	Héctor Alfaro Galleguillos Hugo Rojas Vigorena	hector.alfaro@mop.gov.cl hugo.rojas@mop.gov.cl	54 - 2005
VALPARAISO	Melgarejo N° 669, 14° piso	Lun. a jue. 08:00 a 17:00 vie. 08:00 a 16:00	Claudia Gómez Bascuñán Claudio González Salinas	claudia.gomez@mop.gov.cl claudio.gonzalez.s@mop.gov.cl	55 - 2002 55 - 2003
RANCAGUA	Cuevas N° 530, 3° piso	Lun. a jue. 08:00 a 17:00 vie. 08:00 a 16:00	Robinson Leal Paredes	robinson.leal@mop.gov.cl	56 - 2205
TALCA	1 oriente N°1253, 3° piso	Lun. a jue. 09:00 a 17:00 vie. 09:00 a 16:00	Carolina Solorza Rojas Andrea Ramos Figueroa	carolina.solorza@mop.gov.cl andrea.amos@mop.gov.cl	57 - 2305 57 - 2233
CONCEPCION	Avenida Prat N° 501, 4° piso	Lun. a jue. 09:00 a 17:00 vie. 09:00 a 16:00	Héctor Rosas Soliz Daniel Urrutia Cruces	hector.rosas@mop.gov.cl daniel.urrutia@mop.gov.cl	58 - 2007
TEMUCO	Bulnes N° 897, 11° piso	Lun. a jue. 09:00 a 17:00 vie. 09:00 a 16:00	Lía Manquilef Bustos	lia.manquilef@mop.gov.cl	59 - 2001
VALDIVIA	General Lagos N° 1471	Lun. a jue. 09:00 a 17:00 vie. 09:00 a 16:00	Karina Cañete Limonao Jairo Guerra Inostroza	karina.canete@mop.gov.cl jairo.guerra@mop.gov.cl	64 - 2584 64 - 2633
PUERTO MONTT	Martin N° 499	Lun. a Jue. 09:00 a 17:00 Vie. 09:00 a 16:00	Luisa Martínez Ascencio Belén Contreras Ramírez	luisa.martinez@mop.gov.cl belen.contreras@mop.gov.cl	60 - 2002 60 - 2006
CASTRO	Lillo N° 138	Lun. a jue. 09:00 a 17:00 vie. 09:00 a 16:00	Joaquín González Vera	joaquin.gonzalez@mop.gov.cl	60 - 2111
COYHAIQUE	Riquelme N° 465	Lun. a jue. 09:00 a 17:00 vie. 09:00 a 16:00	Luis Parada Cárdenas Karina Mena Dolder	luis.parada@mop.gov.cl karina.mena@mop.gov.cl	61 - 2008 61 - 2010
MAGALLANES Y LA ANTARTICA CHILENA	Croacia N° 722, 7° piso	Lun. a jue. 09:00 a 17:00 vie. 09:00 a 16:00	Daniela Gallardo Chaura Marcela García Arroyo	daniela.gallardo@mop.gov.cl marcela.garcia.a@mop.gov.cl	62 - 2002 62 - 2042
SANTIAGO NIVEL CENTRAL	Morandé N° 53, 5° piso	Lun. a jue. 09:00 a 17:00 vie. 09:00 a 16:00	Pamela Gutiérrez Ojeda	pamela.gutierrez@mop.gov.cl	50 - 4730 50 - 4781